

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
INSTITUT BISNIS DAN KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan
pada Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar

OLEH :

MUH. TAQWA
40400116003

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Taqwa
NIM 40400116003
Tempat/Tanggal Lahir : Pangkep, 25 Desember 1997
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Alamat : Jl. Tamangapa Raya, Perumahan Madani
Land Blok A No. 11, Kel. Antang, Kec.
Manggala
Judul : Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Di
Perpustakaan Institut Bisnis Dan Keuangan
Nitro Makassar Dengan Menggunakan
Metode Libqual+™

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR
Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Gowa, 12 Desember 2020

Penyusun
Muh. Taqwa

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **MUH. TAQWA, NIM: 40400116003**, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul “ **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT BISNIS DAN KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUALTM**”,

Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diseminarkan. Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Gowa, 9 November 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

Touku Umar, S. Hum., M. IP
NIP. 19810811 201503 1 001



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR

Ramadavanti, S. IP., M. Hum

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar Dengan Menggunakan Metode Libqual+™”, yang disusun oleh Muh. Taqwa NIM: 40400116003, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Selasa, 23 Desember 2020, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Romang Polong, 23 Desember 2020 M

DEWAN PENGUJI

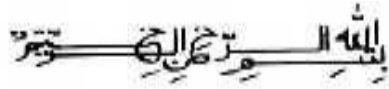
Ketua : Dr. Firdaus., M. Ag
Sekretaris : Marni, S.IP., M.IP
Penguji I : Dr. Andi Miswar, S. Ag., M. Ag
Penguji II : Himayah, S. Ag., S.S., MIMS
Pembimbing I : Touku Umar, S.IP., M. Hum
Pembimbing II: Ramadayanti., S.IP., M. Hum

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Diketahui oleh :
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19750503 200112 1 001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirrobbil'alamin. Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. karena atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya telah meringankan langkah studi penyusun. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat manusia Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan seluruh pengikutnya, Aamiin.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa, dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapat bimbingan dan bantuan, baik moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terkhususnya kepada kedua orangtua Ayahanda Irwanto, dan Ibunda Hasnawiah yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan, semangat, dan senantiasa berdoa untuk keberhasilan hidup penulis. Tidak lupa juga kepada kakakku Nursyah Fitri dan adik-adikku Raitul Fahri dan Istiqamah Quratain yang menjadi motivasi penulis untuk selalu bisa menjadi kakak yang baik. Juga kepada keluarga besar atas doa dan motivasi selama penulis melaksanakan studi dan turut memberi andil, baik secara langsung maupun tidak langsung, moral maupun moril.

Selain itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis juga mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. H. Hamdan Juhannis, M.A., Ph.D., Rektor UIN Alauddin Makassar, para Wakil Rektor I Prof Dr. Mardan M. Ag, Wakil Rektor II Dr.

Wahyuddin M. Hum, Wakil Rektor III Prof Dr. Darussalam, M. Ag, Wakil Rektor IV Dr. H. Kamaluddin Abunawas M. Ag.

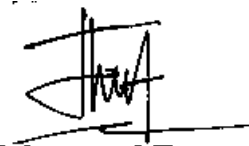
2. Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Dr. Andi Ibrahim, S. Ag., S.S., M.Pd. Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. Firdaus, M.Ag. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, H. Muh. Nur Akbar Rasyid, M. Pd., M. Ed., Ph. D. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Irvan Mulyadi, S. Ag., S.S., M.A. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Touku Umar, S.Hum., M.IP., Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan motivasi, petunjuk, saran dan masukan terhadap penulis guna kelancaran dalam kepengurusan skripsi.
4. Touku Umar, S.Hum., M.IP sebagai Pembimbing I dan , Ramadayanti S.IP., M. Hum sebagai Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Dr. Andi Miswar., S. Ag., M. Ag., sebagai Penguji I dan Himayah, S. Ag., S.S., MIMS sebagai Penguji II, yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Alauddin Makassar dan Pengelola Perpustakaan Pusat UIN Alauddin Makassar dan Perpustakaan Fakultas

Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

8. Para Staf/Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, yang telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian Skripsi ini.
9. Kepala Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar beserta tim yang telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian.
10. Teman-teman Ilmu Perpustakaan khususnya AP12 Angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kenangan yang telah menjadi bagian dari perjuangan hidup kita saat ini dan yang akan datang. Tetap jaga rasa kekeluargaan di Jurusan Ilmu Perpustakaan.
11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2016 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang sama-sama berjuang dibangku perkuliahan sampai pada hari ini.
12. Teman KKN- DK Angkatan 64 UIN Alauddin Makassar yang telah membantu dalam menyelesaikan program KKN sebagai salah satu syarat untuk ujian munaqasyah
13. Sahabat seperjuangan saya Muhammad Syaiful S, Muhadir Abd. Rasyid, Andi Nur Khofifah Maghfirah dan Rifaldi yang telah memberikan masukan dan sharing selama penelitian.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segalanya.

Akhirnya, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah Swt. juaalah penulis panjatkan doa, senantiasa bernilai ibadah disisi Allah Swt. dan mendapat pahala yang berlipat ganda, Aamiin.

Samata-Gowa, 10 Desember 2020



Muhammad Tagwa
NIM: 40400116003



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORETIS	9
A. Layanan Sirkulasi.....	9
1. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	9
2. Tujuan Layanan Sirkulasi.....	10
3. Syarat Layanan Sirkulasi.....	10
4. Jenis-jenis Tugas Layanan Sirkulasi	12
5. Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan.....	13
6. Kualitas Layanan	15
B. Metode LibQual	18
C. Integrasi Keislaman.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40

A. Hasil Penelitian	40
1. Identitas Responden	40
2. Pengukuran Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan Nitro Makassar dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm.....	43
B. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABLE

Table 1	Responden berdasarkan jenis kelamin	41
Table 2	Responden berdasarkan semester.....	42
Table 3	Responden berdasarkan jurusan.....	43
Table 4	Kualitas layanan sirkulasi dimensi Affect of Service	45
Table 5	Kualitas layanan sirkulasi dimensi Personal Control.....	48
Table 6	Kualitas layanan sirkulasi dimensi Information Access	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur organisasi perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar	29
Gambar 2 Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	41



ABSTRAK

NAMA : MUH. TAQWA
NIM : 40400116003
JUDUL : Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Di Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar dengan Menggunakan Metode Libqual+TM. Pokok masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sikap petugas dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi (*Affect of Service*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) dan akses informasi (*Information Access*) di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan sirkulasi berdasarkan Metode Libqual+TM di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar. Metode tersebut adalah alat ukur untuk melakukan survei dalam menilai kualitas layanan di sebuah perpustakaan, metode ini mencakup perhitungan di antara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan kategori harapan minimum, harapan ideal, dan persepsi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif adapun populasinya adalah sebanyak 3257 orang dengan sampel 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan *Sampling Insidental* dengan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan empat cara yaitu pemeriksaan data, tabulasi data, pengukuran kualitas layanan menggunakan metode Libqual+TM dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* mendapatkan nilai *Aduquency Gap* sebesar 0,8 hal ini berarti pemustaka sudah merasa **“Puas”** atas layanan yang diterima terkait sikap petugas dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi, sedangkan apabila dilihat dari nilai *Superiority Gap* sebesar -0,53 hal ini berarti kepuasan pemustaka atas layanan yang diterima pada dimensi *Affect of Service* belum masuk dalam kategori “sangat puas” atau dapat dikatakan belum memenuhi harapan ideal pemustaka (*zone of tolerance*). Kemudian, pada dimensi *Personal Control* mendapatkan nilai *Aduquency Gap* sebesar 0,59 hal ini berarti pemustaka sudah merasa **“Puas”** atas layanan yang diterima terkait petunjuk dan sarana akses, sedangkan apabila dilihat dari nilai *Superiority Gap* sebesar -1,06 hal ini berarti kepuasan pemustaka atas layanan yang diterima pada dimensi *Personal Control* belum masuk dalam kategori “sangat puas” atau dapat dikatakan belum memenuhi harapan ideal pemustaka (*zone of tolerance*). Kemudian pada dimensi *Information Access* mendapatkan nilai *Aduquency Gap* sebesar 0,19 hal ini berarti pemustaka sudah merasa **“Puas”** atas layanan yang diterima terkait akses informasi, sedangkan apabila dilihat dari nilai *Superiority Gap* sebesar -1,4 hal ini berarti kepuasan pemustaka atas layanan yang diterima pada dimensi *Affect of Service* belum masuk dalam kategori “sangat puas” atau dapat dikatakan belum memenuhi harapan ideal pemustaka (*zone of tolerance*).

(Kata kunci : analisis kualitas, layanan sirkiul, metode libqual+TM

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan sains, kebutuhan manusia akan informasi semakin meningkat. Keberadaan teknologi sangat memudahkan manusia dalam mengakses informasi, seperti halnya dengan perpustakaan yang merupakan salah satu elemen penting dalam menyajikan informasi, dan bahan perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam menyajikan sebuah informasi di perpustakaan, kualitas layanan sangat menentukan citra positif perpustakaan di mata pemustaka. Sehingga perpustakaan harus memiliki kegiatan layanan yang selalu berorientasi pada kebutuhan dan minat pemustaka. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 BAB V Pasal 14 ayat 1 mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. (Republik Indonesia, 2007 :13)

Kualitas dalam sebuah layanan di perpustakaan merupakan faktor utama yang harus dipenuhi agar pemustaka merasakan kepuasan. Salah satu layanan perpustakaan yang harus diperhatikan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka untuk memberikan informasi, mencari koleksi, memudahkan menemukan informasi dan menunjang fungsi-fungsi lainnya. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan

pemustaka atau berhubungan dengan pemustaka. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi jika sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Oleh karena itu, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan sirkulasi diberikan kepada pemustaka.

Perpustakaan Insitut Bisnis dan Keuangan Nitro merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi dibawah naungan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar yang memiliki tugas untuk memberikan layanan dan menyediakan informasi bagi pemustakanya. Dalam perkembangannya sampai saat ini perpustakaan Insitut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar telah berupaya demi memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan meningkatkan kualitas layanan sirkulasi. Dengan adanya upaya tersebut, layanan sirkulasi yang diberikan mampu didapatkan secara cepat,mudah serta adanya rasa puas bagi pemustaka.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneiti ditemukan bahwa masih ada kesenjangan yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu terbatasnya ketersediaan koleksi, sistem layanan yang kurang memadai, dan adanya ketidaksesuaian antara jumlah pengunjung yang datang dengan jumlah peminjaman koleksi. Perpustakaan juga telah melakukan pelayanan sirkulasi dengan menggunakan sistem otomasi perpustakaan. Akan tetapi fasilitas penunjang masih di anggap kurang seperti halnya komputer yang dilakukan untuk menelusuri

informasi di perpustakaan. Hal tersebut ketika berada pada waktu-waktu sibuk dimana pemustaka harus bergantian memakai komputer opac, Hal ini terlihat pada saat jam-jam sibuk dimana waktu penelusuran koleksi yang sehingga waktu dibutuhkan pemustaka untuk penelusuran koleksi menjadi lama.

Selanjutnya peneliti ingin meneliti lebih lanjut bagaimana kualitas layanan sirkulasi yang diberikan oleh Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar kepada pemustaka. Menurut Fatmawati (2013 : 232) menjelaskan kualitas layanan terdiri empat dimensi, yaitu sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*), suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses (*Persona lControl*) dan akses informasi (*Information Access*). Selanjutnya menurut Fatmawati (2013 : 232) tidak menutup kemungkinan jika peneliti yang berkeinginan untuk menggunakan tiga dimensi juga tidak masalah, yang terpenting adalah indikator yang digunakan sesuai dengan dimensinya, dimensi kualitas layanan perpustakaan tersebut dapat dijadikan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan teori tersebut peneliti hanya menggunakan tiga dimensi saja untuk dijadikan indikator penelitian untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi yaitu dimensi sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) dan akses informasi (*Information Access*), ketiga dimensi ini peneliti memilih karena berdasarkan keterkaitan dengan layanan sirkulasi. Kemudian suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) tidak diikutsertakan dalam penelitian kualitas layanan sirkulasi, sebab indikator dimensi ini tidak sesuai dengan lingkup bahasan layanan sirkulasi, contohnya indikator ruang yang

bermanfaat (*Utilitarian Space*), berbagai makna (*Symbol*), tempat belajar yang nyaman (*Refuge*).

Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar Dengan Menggunakan Metode Libqual+TM**” sebagai bentuk solusi dari permasalahan diatas. Dengan pengukuran kualitas layanan, kita dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan layanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimana tingkat Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Insitutut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar jika diukur dengan menggunakan Metode Libqual+TM”?

C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Definisi Operasional

Judul penelitian ini adalah analisis kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar dengan menggunakan metode Libqual+TM. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini untuk menghindari kesalahpahaman, maka peneliti memberikan pengertian terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam judul penelitian tersebut sebagai berikut.

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan langsung terhadap pemustaka dalam hal peminjaman dan pengembalian koleksi, serta pendaftaran kartu anggota perpustakaan secara mudah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. (Sutarno, 2006 : 94)

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan di perpustakaan adalah bentuk layanan di perpustakaan yang mampu memenuhi harapan pemustaka yang berpatokan pada standarisasi layanan yang telah ditetapkan sebagai referensi dalam pemberian sebuah layanan di perpustakaan. (Fatmawati, 2013: 11)

c. Metode Libqual+TM

Metode Libqual+TM adalah metode yang dipakai untuk merampungkan seluruh aktivitas pelayanan di perpustakaan dan mengambil keputusan sesuai dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang berkualitas di perpustakaan. Metode ini muncul di inisiasi oleh ARL (Research Library Association) di Amerika Serikat bergerak di bidang ilmu informasi dan perpustakaan kolaborasi dengan Texas A&M University (Fatmawati, 2013 : 187)

2. Ruang Lingkup Penelitian

Pengertian dari ruang lingkup penelitian sebagai pembatasan terhadap pembahasan yang akan diteliti karena sangat banyak objek yang berkaitan dengan judul penelitian maka sangat diperlukan adanya pembatasan penelitian. Batasan penelitian ini yaitu pengukuran kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar dengan menggunakan metode Libqual+TM.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini meneliti tentang “Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi dengan menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar” Adapun referensi yang peneliti anggap relevan dengan objek penelitian ini adalah :

1. Buku dengan judul “Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari *SERVQUAL* ke *LibQUAL*” yang ditulis oleh Fatmawati (2013: 10). Di dalam buku ini membahas tentang konsep baru kualitas layanan dan metode pengukurannya di sebuah perpustakaan.
2. Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara” yang ditulis oleh Revita Nur Asad tahun 2018 membahas tentang seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau.
3. Artikel Jurnal Edulib Universitas Pendidikan Indonesia Vol. 1 ed 75 tahun 2016 yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan metode .Libqual+TM ditulis oleh Muhammad Abdillah Islami, Dinn Wahyuddin, Hada Hidayat Margana membahas tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung menggunakan metode Libqual+TM (Abdillah Islami, 2016).
4. Artikel dalam jurnal Al-Kuttab Jurnal kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Vol. 1 No 2 Tahun 2019 dengan Judul Evaluasi Kualitas

Layanan menggunakan metode LibQual+TM pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta ditulis oleh Dwiyanto membahas tentang tingkat kualitas layanan perpustakaan dapat di ukur menggunakan metode Libqual. (Dwiyanto 2019).

5. Artikel dalam jurnal Informasi Perpustakaan dan Kearsipan UNP Vol. 5 No. 1 Tahun 2017 dengan judul Penggunaan Metode Libqual+Tm Untuk Mengukur Kualitas Layanan Di Upt Perpustakaan UNP ditulis oleh Destia Nur Alisa membahas tentang pendapat mahasiswa tentang pelayanan di UPT Perpustakaan UNP dengan cara melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan. (Alisa, 2017).

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Makassar dengan menggunakan Metode LibQual+TM

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis yaitu:

- a. Secara teoritis

Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan dan informasi, khususnya dalam hal kualitas layanan di perpustakaan

dan hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan acuan bagi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang analisis kualitas layanan sirkulasi di sebuah perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+™.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang konstruktif guna menjadikan sebagai bahan pertimbangan dan penentu arah kebijakan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka di sebuah perpustakaan.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Layanan Sirkulasi

1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman, berasal dari Bahasa Inggris “*circulation*” yang artinya perputaran, peredaran, contohnya pada sirkulasi udara, maupun sirkulasi uang, dan sebagainya. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang melingkupi segala bentuk pencatatan yang berhubungan dengan pemakaian koleksi dan pemanfaatannya secara tepat, cepat demi memenuhi kebutuhan pemustaka (Ibrahim, 2014: 178).

Menurut Sutarno (2006 : 94) layanan sirkulasi adalah suatu proses melayani pemustaka di sebuah perpustakaan melalui kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi beserta keperluan administrasi lainnya. Adapun bahan pustaka yang bisa dipinjamkan atau dibawa pulang pada umumnya adalah koleksi umum (non referensi). Pustakawan bertugas memeriksa kondisi bahan pustaka yang akan dipinjamkan atau dikembalikan seperti coretan yang ada di buku, kelengkapan jumlah halaman dan lain-lain.

Layanan sirkulasi adalah garis depan dalam mencapai tujuan perpustakaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan pemustaka melalui sumber informasi yang ada di perpustakaan (Purwono, 2008). Sebagaimana dimaksud dalam RPP Undang-undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 19 ayat 4 yaitu dalam pelaksanaan layanan sirkulasi sebagaimana yang dimaksud ayat 3 ini bahwa

layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya meliputi layanan baca di tempat, peminjaman, dan pengembalian koleksi perpustakaan . (Republik Indonesia, 2007)

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan yang harus ada dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pemustaka secara maksimal. Sehingga perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik dan berguna maka perpustakaan harus didukung oleh sarana dan prasarana dan tenaga kerja pelayanan atau pengelola perpustakaan perguruan tinggi perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan mengelola perpustakaan perguruan tinggi khususnya pada bagian layanan.

2. Tujuan Layanan Sirkulasi

Menurut Mulyadi (2013: 166), layanan sirkulasi tujuannya adalah sebagai berikut :

- a. Pemustaka dapat menggunakan bahan pustaka secara lebih meluas
- b. Dapat ditelusuri bagi pemustaka yang meminjam bahan pustaka .
- c. Adanya jaminan pengembalian peminjaman dalam sesuai dengan waktu yang ditentukan
- d. Dapat digunakan pengambilan data perpustakaan khususnya bagian pemanfaatan bahan pustaka
- e. Mampu terdeteksi jika terjadi pelanggaran.

3. Syarat Layanan Sirkulasi

Layanan di perpustakaan sangatlah penting bagi pemustaka. Layanan perpustakaan yang ramah dan profesional juga ikut berperan dalam menumbuhkan kenyamanan bagi pemustaka, agar pemustaka betah berkunjung ke perpustakaan. Supaya tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat sirkulasi yang baik (Lasa, 2007:170) adalah sebagai berikut :

- a. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar; sistem kerja manual maupun dengan mesin (seperti
- b. komputer) sebaiknya dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pemustaka; sistem pengaturan ruangan, pintu, dan meja kursi dapat menciptakan keamanan koleksi serta kenyamanan pemustaka.
- c. Administrasi sirkulasi yang tepat; sistem pencatatan sirkulasi sebaiknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pemustaka. Untuk itu dalam penerapan administrasi sirkulasi perlu dikerjakan seteliti mungkin.

Senada dengan pendapat di atas, (Mulyadi, 2013:182), menyatakan bahwa agar tujuan dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat dalam sirkulasi antara lain :

- a. Pencatatan kegiatan itu dapat dilakukan secara teratur. Sebab keteraturan ini akan sangat membantu kelancaran tugas-tugas kepustakawanan.
- b. Prosedur yang dianut sederhana, mudah diikuti dan tidak banyak menimbulkan masalah.
- c. Pekerjaan-pekerjaan itu dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Sebab peminjam akan lebih senang apabila dapat segera dilayani dalam waktu yang singkat.
- d. Keamanan koleksi dapat dijaga dengan baik. Sebab buku dan bahan pustaka lain berisi rekaman hasil pemikiran manusia yang harus dijaga kelestarian dan keamanannya.

4. Jenis-jenis Tugas Layanan Sirkulasi

Menurut Ibrahim (2015: 180) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa jenis tugas layanan sirkulasi yaitu ;

- a. Peminjaman, suatu kegiatan untuk meminjamkan bahan pustaka ke pemustaka yang kemudian akan dibawa pulang untuk kebutuhannya.
- b. Pengembalian, suatu kegiatan di perpustakaan ketika pemustaka melakukan peminjaman maka dipastikan koleksi tersebut dikembalikan oleh pemustaka
- c. Perpanjangan masa pinjam, suatu kegiatan yang dilakukan pemustaka ketika melakukan peminjaman, dan koleksi tersebut masih ingin dimanfaatkan maka pemustaka tersebut boleh melakukan perpanjangan bahan Pustaka.
- d. Penagihan, suatu kegiatan yang dilakukan pemustaka ketika melakukan peminjaman, suatu kegiatan ketika apabila terjadi keterlambatan pengembalian koleksi, maka anggota perpustakaan tersebut perlu diadakan penagihan yang sesuai dengan keterlambatan mengembalikan koleksi yang telah dipinjam.
- e. Sanksi yang diberikan pemustaka harus sesuai dengan aturan yang mendidik, seperti denda keterlambatan, penggantian buku, atau sanksi berupa administrative misalnya pemustaka tidak buke di perpustakaan dalam kurun waktu yang ditentukan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
- f. Bebas pustaka untuk memastikan setiap anggota perpustakaan yang akan telah habis masa anggotanya dengan mengecek apakah koleksi yang dipinjam telah kembali semua atau tidak. telah kembali semua atau belum
- g. Statistik dilakukan untuk mengetahui perkembangan perpustakaan.

5. Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Layanan perpustakaan dapat terlaksana begitu baik ketika sistem layanan yang dipakai tepat serta seiring dengan keinginan pemustaka. Supaya layanan bisa dilaksanakan begitu baik dengan situasi perpustakaan, maka sistem layanan harus jelas. Menurut Rahayuningsih (2007 : 93) terdapat dua sistem layanan yang dapat dipakai oleh perpustakaan adalah sebagai berikut :

a. Sistem pinjam terbuka (open access system)

Sistem layanan terbuka adalah merupakan sistem yang membuat pemustaka masuk keruangan bahan pustaka guna menentukan serta mengambil bahan pustaka sesuai kebutuhan yang terdapat dalam jajaran koleksi perpustakaan. Pada bagian ini, bahan pustaka wajib dirancang dengan proses yang bisa memudahkan pemustaka mencari serta mendapatkan koleksi yang diharapkan.

Adapun kelebihan sistem layanan terbuka, antara lain adalah :

- 1) Dapat mengurangi, karena pengguna mampu mengambil koleksi di rak tanpa perlu mengambilkan bahan pustaka yang akan dipinjamkan
- 2) Memberikan keleluasan terhadap pemustaka karena bebas memilih bahan pustaka sesuai dengan keinginannya
- 3) Pemustaka mampu memilih judul lain ketika tidak mendapatkan bahan pustaka yang dicari
- 4) Dapat menghindari adanya
- 5) Kesalah-pahaman antara pemustaka dan pustakawan

Adapun kekurangan dari sistem layanan terbuka antara lain adalah :

- 1) Membutuhkan tenaga ekstra dalam memperbaiki dan mengembalikan bahan pustaka yang letaknya tidak sesuai
- 2) Memungkinkan bahan pustaka rusak disebabkan sering disentuh.
- 3) Membutuhkan tempat yang besar terkait pengaturan rak agar pemustaka lebih bebas memilih bahan pustaka
- 4) Susunan bahan pustaka di rak menjadi tidak teratur

b. Sistem pinjam tertutup (close acces sistem)

Sistem layanan tertutup adalah pemustaka tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustaka di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilnya di rak. Dengan menggunakan sistem ini petugas akan lebih sibuk karena harus mencari bahan pustaka di rak, terutama pada jam-jam sibuk pada saat itu banyak pemakai yang memerlukan bahan pustaka, sehingga pemakai harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang disediakan.

Kelebihan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

- 1) Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi
- 2) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas
- 3) Faktor kehilangan dan kerusakan bisa diperkecil

Adapun kekurangan dengan menggunakan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

- 1) Petugas banyak mengeluarkan enegi untuk melayani peminjaman

- 2) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat
- 3) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam
- 4) Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki (Rahayuningsih, 2007 : 94).

Berdasarkan penjelasan diatas maka disimpulkan bahwa terdapat dua sistem pinjam layanan di perpustakaan. Pertama sistem layanan pinjam terbuka merupakan sistem layanan yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk memilih, mencari dan mengambil sendiri bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan, sedangkan sistem layanan pinjam tertutup merupakan sistem layanan yang tidak mengizinkan pemustaka untuk mengambil dan menggunakan secara langsung bahan pustaka, melainkan segala kebutuhan pemustaka akan dilayani langsung oleh pustakawan.

6. Kualitas Layanan

Kata kualitas memiliki banyak arti dan makna bergantung pada konteksnya, suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut memenuhi kebutuhannya sama halnya dengan layanan di perpustakaan, suatu layanan di perpustakaan dikatakan berkualitas atau bermutu apabila pemustaka merasa puas dan senang atas layanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (1999: 30) definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selain itu Fatmawati (2013: 11) mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan

untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan.

Penilaian kualitas layanan di perpustakaan bervariasi antara satu pengguna dengan pengguna lain. Ini karena layanan yang diterima dan diharapkan oleh pengguna memiliki level nilai yang berbeda, bergantung apa bagaimana dia berpikir, menghayati kualitas. Rahayuningsih (2007 : 86) menyampaikan sifat layanan pemustaka yang baik bisa ditinjau dari beragam aspek yaitu ;

a. Koleksi, adalah seluruh koleksi yang disatukan, diproses dan dipersembahkan bagi pengguna dalam mencapai kebutuhan informasi. Adapun karakteristiknya yaitu :

- 1) Dari segi kuantitas yang ada kaitannya dengan dengan seluruh bahan pustaka yang ada di perpustakaan.
- 2) Dari segi kualitas, yang ada kaitannya dengan keunggulan, terkini dan lengkap

b. Fasilitas, adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan fisik di perpustakaan contohnya gedung dan fasilitas lainnya seperti meja, kursi, rak, dan lain-lain. Adapun karakteristiknya yaitu :

- 1) Dari segi kelengkapan yang berkaitan dalam lingkup layanan maupun ketersediaan sarana pendukung
- 2) Dari segi kenyamanan yang ada kaitannya dengan sarana dan prasarana di perpustakaan

c. Sumber Daya Manusia, yaitu pengelola perpustakaan yang berperan pada bagian layanan. Adapun karakteristiknya yaitu :

- 1) Dari segi kesopanan, pustakawan yang langsung berinteraksi dengan pemustaka mampu memperlihatkan keramahan dalam melayani
 - 2) Dari segi tanggung jawab, pustakawan mampu bertanggung jawab atas layanan yang berikan kepada pemustaka.
 - 3) Dari segi empati, pustakawan mampu peka dalam menangani keluhan pemustaka dan berbuat adil terhadap pemecahan masalah
 - 4) Dari segi profesional, dalam memberikan pelayanan pustakawan mampu profesional terhadap pemustaka sehingga mencerminkan diri pustakawan yang berjiwa smart, yaitu selalu siap ketika dibutuhkan pemustaka, meskipun dalam keadaan sesibuk
- d. Layanan perpustakaan, adalah proses penyebaran informasi apapun terhadap pemustaka. Adapun karakteristik layanan yang baik yaitu :
- 1) Memiliki ketetapan waktu dalam melayani
 - 2) Memiliki akurasi layanan dalam meminimalisir kesalahan-kesalahan yang akan terjadi.
 - 3) Memudahkan pemustaka dalam mendapatkan layanan, yang berkaitan fasilitas pendukung seperti computer, wifi dan lain lain.

Kualitas layanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pemustaka, layanan yang dihasilkan dikatakan berhasil ketika sesuai dengan keinginan pemustaka, diproduksi dengan cara benar dan dimanfaatkan dengan baik. Menurut Lisda Rahayu (2013 : 63) mengungkapkan bahwa kualitas Layanan di perpustakaan dapat dipandang dengan dari dua aspek, yaitu sebagai berikut :

- a. *Functional quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus menerus dan terbaru
- b. *Technical quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya manusia yang handal dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, serta menunjukkan sikap melayani dalam melakukannya.

Uraian diatas telah menjelaskan beberapa definisi dan karakteristik dari kualitas layanan, jadi kualitas layanan itu sejauh mana persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Dengan demikian penilaian kualitas layanan dapat dilihat dari sudut pandang konsumen bukan berasal dari penyedia jasa. Pemustakalah yang merasakan apa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

B. Metode LibQual

Metode Libqual+TM dikenalkan pada tahun 1999 yang diluncurkan bernama ServQual—digunakan untuk menentukan layanan berkualitas di perpustakaan, berlandaskan selisih harapan dan persepsi pemustaka, harapan adalah suatu tingkatan layanan sesuai keinginan pemustaka, sedangkan persepsi adalah suatu tingkatan layanan yang didapatkan pemustaka. Selain itu menurut Rahayuningsih (2014 : 33) Awalnya metode ini muncul di inisiasi oleh ARL(Research Library Association) di Amerika Serikat bergerak di bidang ilmu informasi dan perpustakaan kolaborasi dengan Universitas Texas A&M . Metode Libqual+TM adalah metode yang dipakai untuk merampungkan seluruh aktivitas

layanan perpustakaan dan mengambil keputusan sesuai dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang berkualitas di perpustakaan. (Fatmawati, 2013 : 163) . Metode LibQual+™ merupakan salah satu rujukan layanan yang digunakan untuk perpustakaan dengan mengumpulkan, membagi, memahami dan bertindak atas tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan. (Rahayuningsih, 2014 : 33).

Dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan dengan metode Libqual+™ ada empat dimensi yang dijadikan indikator pengukuran adalah sebagai berikut : (Fatmawati,2013:217)

1. *Affect of Service* (Kemampuan Pustakawan dalam Melayani) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka, dari segi aspek, *empathy, responsiveness, assurance and reliability*.

Empathy (Kepedulian) yaitu, kemampuan memberikan perhatian dan memahami segala kebutuhan yang bersifat pribadi kepada pemustaka. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan pustakawan untuk membantu memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada pemustaka. *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup keamanan, kesopanan, dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan dalam melayani pemustaka. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam melayani dan menepatinya secara cepat dan tepat dan akurat.

2. *Library as Place* (Fasilitas & Sarana Ruang Perpustakaan) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai

kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms* dan *Refuge*.

Tangible (Berwujud) yaitu kemampuan pustakawan dalam menampilkan sesuatu secara nyata fasilitas fisik dan dan perlengkapan di perpustakaan dengan penampilan yang menarik dan tidak membosankan. *Utilitarians Space* (Ruang yang bermanfaat) yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi setiap anggota perpustakaan. *Symbol* (Berbagai makna) meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan. *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman) meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran.

3. *Personal Control* (Petunjuk & Sarana Akses) yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan dari segi aspek *ease of navigation*, *convience*, *modern equioment*, dan *self relliancea*.

Ease of Navigation (Kemudahan akses), yaitu adanya kenyampemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. *Convience* (Kenyamanan pemustaka), yaitu adanya kenyamanan dan tanpa hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. *Modern Equipment* (Peralatan yang modern) yaitu fasilitas yang bersifat mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka. *Self Relliance* (Kepercayaan diri), yaitu pemustaka mempunyai

keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

4. *Information Access* (Akses Informasi) yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas dari segi aspek *scope* dan *timeliness*.

Scope (Ruang lingkup) yaitu ketersediaan koleksi yang memadai, keakuratan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi kekayaan serta tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusuri informasi di perpustakaan. *Timeliness* (Kecepatan waktu akses) yaitu kemudahan dan kecepatan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

Menurut Saputro (2009:30) berikut tujuan metode Libqual+TM antara lain:

1. Mempromosikan budaya keunggulan dalam penyediaan kualitas layanan di perpustakaan.
2. Memberi pemahaman kepada pemustaka kualitas layanan perpustakaan.
3. Menginterpretasikan input pemustaka secara sistematis
4. Memberikan informasi aktual dengan stake holder sebagai bahan perbandingan
5. Mengenali praktik terbaik dalam layanan perpustakaan (Rausyan Fikri, 2019 : 671-680).

Metode LibQual+TM bertujuan sebagai sarana penunjang terhadap penentuan dan evaluasi kualitas layanan yang telah diterima pemustaka, apakah layanan yang telah diterima sudah sesuai atau tidak terhadap kebutuhan pemustaka..

Adapun keuntungan menggunakan metode Libqual+™ bagi perpustakaan yaitu :
(Fatmawati,2013 :189)

1. Memiliki data yang akurat bagi perpustakaan untuk menilai apakah layanan peerpustakaan sudah terpenuhi atau tidak.
2. Membandingkan kinerja perpustakaan dengan institusi lain
3. Berpartisipasi dalam kegiatan lokakarya yang diikuti khusus untuk peserta Libqual+™
4. Adanya akses online untuk berbagi artikel penelitian Libqual+™
5. Mempunyai peluang untuk memperkenalkan kepada khalayak khususnya komunitas dengan keunggulan layanan di perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan diatas terkait metode Libqual+™ dapat disimpulkan bahwa dalam menghadirkan bentuk kenyamanan dalam perpustakaan harus berdasarkan pada bentuk kepuasan pemustaka dengan menyediakan layanan yang efektif dan berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.

C. Integrasi Keislaman

Layanan sirkulasi penerapannya tak lepas dari pemustaka yang di bahas pada penelitian ini, pustakawan punya peran penting terkait hubungan dengan pemustaka sehingga silaturahmi dengan pemustaka perlu dijaga sesuai dengan ajaran islam, seperti pustakawan dituntut untuk memiliki sifat akhlak yang baik, sopan santun, senyum, ramah sehingga dengan adanya sifat seperti maka pemustaka akan merasa nyaman serta merasa puas terhadap layanan di perpustakaan..

Sesuai dengan yang tercantum dalam firman Allah swt dalam Q.S. Ali-Imran / 3: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahnya : “Maka di sebabkan rahmat Allah Swt-lah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohon kan ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu, dan apabila engkau telah membulatkan tekad maka berdakwalah kepada Allah Swt, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”(Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2007).

Ayat tersebut menunjukkan pentingnya nilai-nilai moral, etika, dan akhlak dalam hal ini pustakawan hendaknya bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga tercipta hubungan yang baik diantara keduanya. Sikap lemah lembut akan mendatangkan kebaikan. Manusia selalu membutuhkan naungan yang penuh kasih sayang, wajah yang teduh dan ramah, cinta dan kasih sayang, serta jiwa penyantun dan kelembutan. Betapa Islam sangat menjunjung tinggi sikap lemah lembut terhadap seluruh layanan, terlebih pada layanan yang ada di perpustakaan.

Setelah dalam ayat-ayat yang lalu Allah membimbing dan menuntun kaum muslimin seara umum, kini tuntunan diarahkan kepada Nabi Muhammad saw., sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya, cukup banyak hal dalam peristiwa perang Uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, cukup banyak

pula bukti yang menunjukkan kelemahlembutan Nabi saw. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan; beliau tidak memaki dan mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain (Shihab, 2009: 309-310).

Adapun Hadits yang Berkaitan dengan Judul Penelitian, Yaitu:

Dari Abu Hurairah Radhiallahu'anhu, dari Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam bersabda :

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الْآخِرَةِ وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَذَكَّرُونَ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرَعْ بِهِ نَسَبُهُ

Artinya : “Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke syurga. Sebuah kaum yang berkumpul di salah satu rumah Allah membaca kitab-kitab Allah dan mempelajarinya di antara mereka, niscaya akan diturunkan kepada

mereka ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat, dan mereka dikelilingi malaikat serta Allah sebut-sebut mereka kepada makhluk disisi-Nya. Dan siapa yang lambat amalnya, hal itu tidak akan dipercepat oleh nasabnya”. (HR. Muslim , No. 2699)

Hadits tersebut menyatakan bahwa Allah setiap saat akan menolong hambanya yang menolong sesamanya baik dari segi sikap kita terhadap orang lain dan kebaikan tersebut akan di balas oleh Allah subhanawwataala . Dari penjelasan hadit di atas, terdapat beberapa poin penting yang dapat direfleksikan kepada perpustakaan terkait tentang layanan yang terdapat di perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi, yaitu: Menyelesaikan berbagai kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka, memudahkan setiap kesulitan yang dialami oleh pemustaka, menutup aib (kekurangan/ketidaktahuan) yang dimiliki oleh pemustaka, dan sebagai wadah dalam menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, tempat untuk membaca, mempelajari buku dan menelaah kitab-kitab Allah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yaitu digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya atau sebagaimana adanya. (Sugiyono, 2006 : 142) . Berdasarkan dengan tujuan dari penelitian ini, untuk mendapatkan informasi serta mengungkapkan fakta sesuai dengan keadaan dilapangan berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Mathar (2013 : 17) penelitian kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kalkulasi angka (numeric). Pendekatan kuantitatif diartikan sebagai pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan memacu konsep/teori yang digunakan (Sugiyono, 2006 : 14)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Jl. Prof Abdurrahman Basalamah No. 101 Karampuang, Kec. Panakakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Peneliti memilih Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro karena perpustakaan tersebut belum pernah mengadakan pengukuran tingkat kualitas layanan sirkulasi dengan menggunakan metode Libqual+TM. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 September- 30 September 2020.

a. Sejarah Singkat Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar merupakan pusat penyimpanan dan penyebaran informasi ilmiah selain itu Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar punya peranan penting sebagai salah satu fasilitas pendukung kampus Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar bersama dengan unit-unit lain yang keberadaannya dimaksudkan untuk menunjang pendidikan, penelitian mahasiswa, dosen dan karyawan serta pengabdian masyarakat.

Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar didirikan bersamaan dengan didirikannya kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Nitro Makassar yang sekarang berubah nama menjadi Institut Bisnis Keuangan Nitro Makassar pada tanggal 26 Juli 1995 di bawah naungan Yayasan Fajar Nitro yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Mestriani Habibie, SH. nomor 281 tanggal 31 Januari 1995 yang merupakan akte dari hasil keputusan rapat Yayasan Fajar Nitro Ujungpandang Tercatat sebagai pendiri pertama Yayasan ini ialah Alm. Drs. H. Ghazfan S. Ali (Konsultan dan Bankir), H.M. Alwi Hamu (Wartawan dan pengusaha), dan Alm. Drs. H. Sjarlis Ilyas, M.c, A.k (Pendidik dan Konsultan). H.M, Dr. H. Aidir Amin Daud, S.H. Drs. Andi syafiudin Makka dan Husni Jamaluddin. Awal berdirinya kampus ini berlokasi di Jl. Nusantara lalu di pindahkan ke Jl. Sungai Saddang kemudian pada tahun 1997 berpindah lagi ke Jl. Prof. Abdurrahman Basalamah No. 101 Panakkukang, Karampuang, kec. Makassar Kota Makassar Sulawesi Selatan sampai sekarang.

Perpustakaan ini juga sudah beberapa kali mengalami perombakan

dikarenakan kondisi ruangan yang sempit sedangkan koleksi bahan pustaka semakin bertambah dan otomatis rak buku juga akan bertambah, sehingga membuat Kepala perpustakaan tersebut memutuskan untuk memindahkan perpustakaan ke ruangan yang lebih besar dengan alasan selain bahan pustaka yang semakin bertambah, juga untuk memanjakan pemustaka agar lebih betah dengan suasana perpustakaan yang baru dan tidak sempit..

b. Visi dan Misi Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

1) Visi

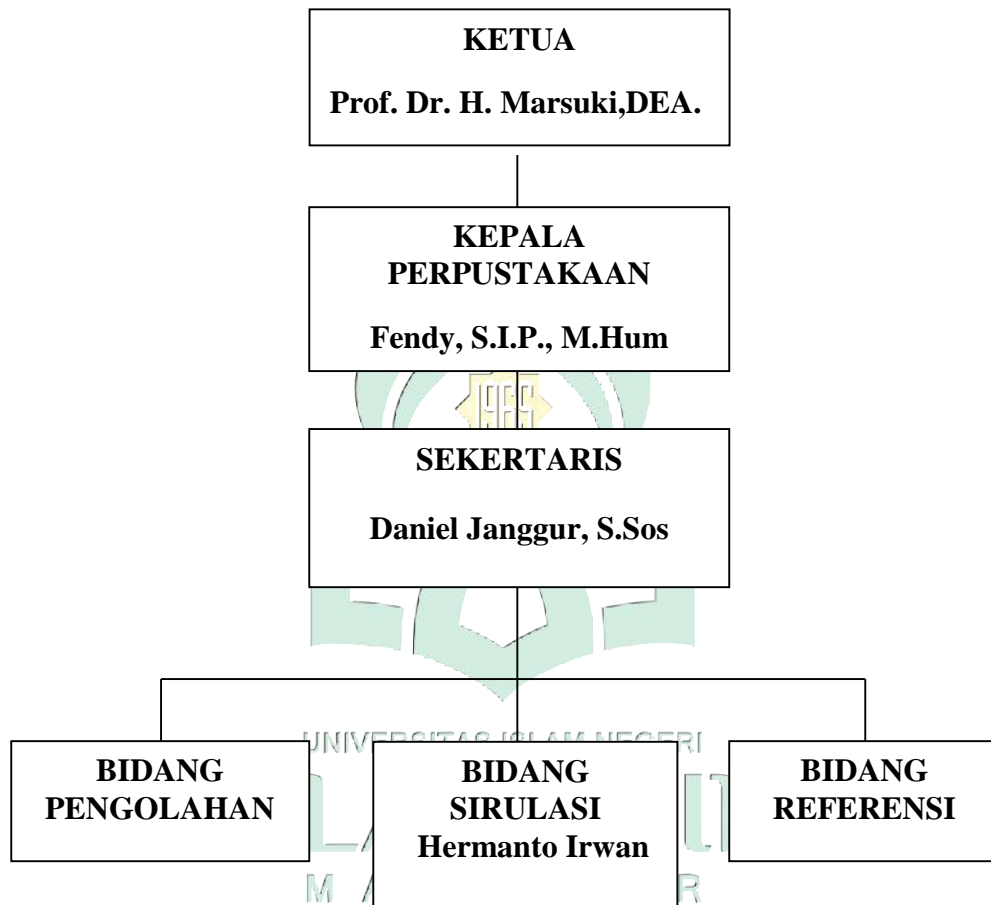
Sebagai perpustakaan yang unggul dalam penyediaan informasi di bidang perbankan dan keuangan dengan standar pelayanan modern berbasis teknologi informasi.

2) Misi

- a) Menyediakan layanan informasi dan dokumentasi ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya yang berbasis benua maritime Indonesia;
- b) Memberi kemudahan akses bagi pembelajar dan peneliti dalam dan luar negeri;
- c) Berperan aktif membangun kerjasama dengan institusi lain baik pemerintah maupun swasta di dalam dan luar negeri
- d) Mendukung pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi.

- c. Struktur Organisasi Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Gambar 1 Struktur organisasi perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar



1) Tugas Pokok

a) Kepala Perpustakaan

- (1) Membuat perencanaan, pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta mendayagunakan semua sumber yang ada baik sumber daya manusia maupun sumber material.

- (2) Mengadakan kordinasi dan pengawasan terhadap semua kegiatan perpustakaan.
- (3) Menyusun rencana dan program kerja tahunan.
- (4) Membuat kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pembinaan staf perpustakaan dan pengembangan perpustakaan.
- (5) Mengadakan hubungan kerjasama dengan pihak/instansi lain.

b) Sekretaris Perpustakaan.

- (1) Melaksanakan sistem kearsipan perpustakaan.
- (2) Menyediakan data dan dokumen yang diperlukan perpustakaan.
- (3) Memproses surat masuk dan keluar, termasuk surat pengadaan bahan pustaka lainnya.
- (4) Menerima uang dan data pemasukan dari staf pengolahan perpustakaan berupa data, uang denda dan uang registrasi keanggotaan perpustakaan.
- (5) Melayani penelusuran informasi kepada pemustaka
- (6) Merekap kebutuhan ATK perpustakaan.

2) Membuat laporan keuangan perpustakaan.

c) Sirkulasi Dan Pengolahan Perpustakaan.

- (1) Melaksanakan kegiatan peminjaman dan pengembalian buku.
- (2) Melaksanakan sanksi denda keterlambatan pengembalian buku.
- (3) Mengidentifikasi dan memilah buku-buku yang rusak.
- (4) Melaksanakan kegiatan presevasi bahan pustaka.

(5) Melaksanakan kegiatan penginputan, pengklasfikasian dan pelabelan bahan pustaka.

d. Layanan perpustakaan IBK Nitro Makassar

Sistem layanan yang diterapkan pada perpustakaan IBK Nitro Makassar adalah sistem akses terbuka (*Open Access*) yaitu pemustaka langsung mencari bahan pustaka yang dibutuhkan dengan cara menggunakan alat bantu pencarian atau langsung menuju ke rak.

1) Jam Layanan Perpustakaan IBK Nitro Makassar

Jam layanan yang diterapkan pada perpustakaan IBK Nitro Makassar adalah

a) Senin-Jumat
Jam 08.00 - 15.30

b) Sabtu
Jam 08.00 – 13. 30

2) Jenis Layanan

a) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah salah satu jenis layanan yang ada di perpustakaan. Pada bagian ini memberikan jasa layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka bagi pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan IBK Nitro Makassar namun bagi selain anggota perpustakaan yang ingin meminjam buku hanya diperbolehkan membaca buku tersebut di tempat.

b) Layanan Rujukan dan Referensi

Pada layanan ini pustakawan memberikan jasa layanan informasi kepada pemustaka yang ingin mendapatkan informasi secara tepat dengan cara

c) Layanan Literasi Informasi

Layanan ini untuk membantu pemustaka cara menelusuri informasi di perpustakaan, salah satunya menggunakan OPAC

d) Layanan Kunjungan

Perpustakaan IBK Nitro Makassar juga menyediakan layanan kunjungan bagi mahasiswa atau peserta diklat, atau lembaga yang ingin melakukan studi banding di perpustakaan tersebut.

e) Layanan Magang

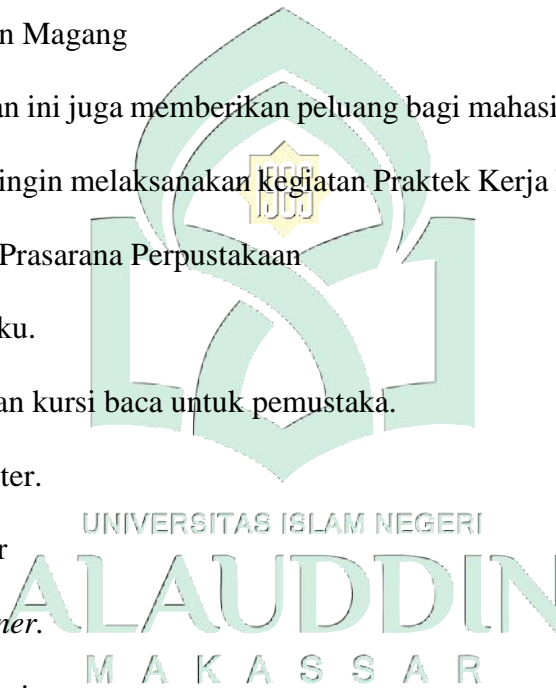
Perpustakaan ini juga memberikan peluang bagi mahasiswa jurusan Ilmu perpustakaan yang ingin melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

e. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

- 1) Rak buku.
- 2) Meja dan kursi baca untuk pemustaka.
- 3) Komputer.
- 4) Scanner
- 5) BI *Corner*.
- 6) Jaringan internet.
- 7) Printer.

f. Kondisi Koleksi Perpustakaan

Koleksi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar terdiri atas koleksi cetak dan non cetak (kaset,CD), koleksi terbitan berseri, koleksi BI *Corner*, dan koleksi umum. Koleksi cetak terdiri atas olesi ilmiah (berupa skripsi, laporan dan lain-lain).



C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama (Sukandarrumidi, 2012 : 47). Sehingga populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro berjumlah 3257 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2012: 118). Sedangkan pada literature lain mengatakan bahwa sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode dan instrument penelitian, di samping pertimbangan waktu, tenaga dan pembiayaan. (Deni Darmawan, 2013 : 138).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012: 124). Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang ada di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Dalam buku yang ditulis oleh (Bungin, 2014: 115) cara untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan : n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = Nilai presisi (ditentukan dalam contoh 90% atau 0,1).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3527}{320(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{3257}{3257 + 1}$$

$$n = \frac{3257}{33,57}$$

$n = 97,02$ maka dibulatkan menjadi 97.



D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah proses kegiatan dengan diamati dan pencacatan secara langsung di tempat penelitian dengan cara meninjau langsung dan tingkah laku pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya sehingga data informasi peneliti akan mencatat mengidentifikasi maupun mengambil keputusan kesimpulan yang ada dialapangan bisa didapatkan secara akurat dan detail, sehingga dalam menyusun penelitian mendapatkan kemudahan termasuk olah datanya.

2. Dokumentasi

Dalam proses dokumentasi, penulis menggunakan metode ini dalam mengumpulkan data di lokasi penelitian menyangkut gambar-gambar, laporan kegiatan serta data yang sesuai dengan penelitian (Riduwan, 2008: 31)

3. Kuesioner atau Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data berupa susunan pernyataan. Adapun daftar yang disusun harus berkaitan dengan latar belakang masalah penelitian, dengan berpatokan pada indikator angket yang telah disusun, sehingga mempunyai tolak ukur dan menghasilkan data sesuai dengan keinginan peneliti. daftar pernyataan (Sugiyono, 2012: 199). Adapun respondennya adalah pemusaka Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih muda dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006:150). Adapun Instrumen dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Libqual+TM untuk mengukur kualitas layanan sirkulasi diperpustakaan. Metode LibQual+TM terdiri dari 3 (tiga) dimensi pengukuran yang akan dijadikan variabel dalam penelitian yaitu :

1. *Affect Of Service* (Kemampuan Pustakawan dalam Melayani) terdiri dari aspek *empathy* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) and *reability* (keandalan).
2. *Personal Control* (Petunjuk dan Sarana Akses) , terdiri dari aspek *ease of navigartion* (kemudahan akses), *convience* (kenyamanan pemustaka), *modern equioment* (peralatan yang modern), dan *self relliancea* (kepercayaan diri).
3. *Information Access* (Akses Informasi) terdiri dari aspek *scope* (ruang lingkup) dan *timeliness* (kecepatan waktu akses)

Adapun skala pengukuran pada penelitian ini adalah, peneliti menggunakan skala Likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2013 : 95). Peneliti menetapkan skala penilaian dari angka terendah yaitu 1 dan 9 sebagai angka tertinggi. Agar lebih memudahkan responden dalam melakukan penilaian, maka peneliti membagi skala penilaian sebagai berikut :

- a. Skala 1-3 : Tidak Puas (rendah)
- b. Skala 4-6 : Puas (sedang)
- c. Skala 7-9 : Sangat Puas (tinggi)

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah statistik deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket dengan menggunakan metode deskriptif. Data yang diperoleh ditabulasikan dengan menyusun data kedalam tabel kemudian dihitung persentasenya, berdasarkan bobotnya.

Adapun untuk memperoleh data angket yang telah di tabulasikan dan presentase digunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P = Angka Presentase

F = Frekuensi yang sedang di cari presentase

N= Jumlah Frekuensi atau jumlah responden

100% = Angka pembulat (Sugiyono, 2005:43)

Data yang telah ditabulasikan kemudian dianalisis berdasarkan skala penilaian satu (1) sampai Sembilan (9). Apabila skor mendekati satu (1) maka semakin rendah nilai aspek yang ditanyakan sebaliknya jika skor mendekati angka Sembilan (9) maka semakin tinggi nilai aspek yang ditanyakan.

Prosedur analisis data evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual+™ mencakup dalam tiga tahap. Ketiga tahap tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : (Fatmawati, 2013 : 233)

1. Menghitung total skor penilaian kategori persepsi (perceived), harapan minimum (minimum), dan harapan ideal (desired) yang telah dijabarkan dalam setiap butir item pertanyaan.
2. Menghitung rata-rata (mean) dari keseluruhan nilai pada kategori persepsi (perceived), harapan minimum (minimum), dan harapan ideal (desired).
Dengan cara menjumlahkan jawaban yang diberikan pada setiap butir item pertanyaan lalu dibagi dengan jumlah responden.

3. Kemudian skor rata-rata setiap item butir pertanyaan dalam satu dimensi dijumlah kemudian dibagi dengan frekuensi pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing dimensi.

Rumus yang digunakan mengukur tingkat kualitas layanan di perpustakaan menggunakan metode Libqual+TM dengan cara menghitung nilai (Gap) dari kategori kategori persepsi (perceived), harapan minimum (minimum), dan harapan ideal (desired) yaitu :

1. AG (Adequancy Gap) = Perceived (P) – Minimum (M)

AG (Adequancy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dengan cara menghitung persepsi (perceived) dikurangi dengan harapan minimum (Minimum) yang dapat diterima pemustaka. Apabila AG bernilai positif menunjukkan bahwa responden telah merasa “cukup puas” dengan layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Tetapi apabila AG bernilai negative menunjukkan bahwa responden “belum puas” atas layanan yang diberikan.

2. SG (Superiority Gap) = Perceive (P)- Desired (D)

SG (Superiorty Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dengan cara menghitung persepsi (perceived) dikurangi dengan harapan ideal (desired). Apabila SG bernilai positif menunjukkan bahwa responden telah merasa “cukup puas” dengan layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Tetapi apabila SG bernilai negative menunjukkan bahwa responden “belum puas” maka hal ini berarti kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (zone of tolerance)

3. Zone of tolerance, merupakan suatu wilayah antara tingkat minimum (Minimum) dan tingkat ideal (desired) yang dapat diterima oleh pemustaka dari kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini seluruh pengunjung perpustakaan Institut Bisnis dan Keangan Nitro Makassar selama penelitian berlangsung dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Identitas responden dalam penelitian ini dapat diketahui melalui nama, jenis kelamin jurusan, semester dan jurusan . Dalam hal ini nama tidak dapat dikelompokkan karena setiap responden memiliki nama yang berbeda, sedangkan untuk identitas responden berdasarkan fakultas, semester, dan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut :

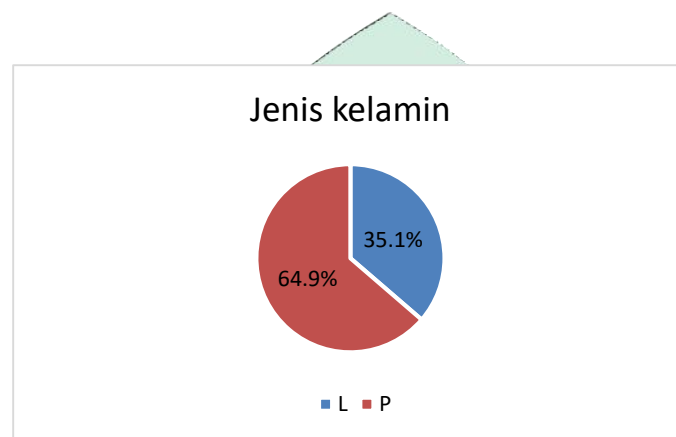
a. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dibedakan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Perbandingan jumlah responden memuat jenis kelamin dapat dilihat pada table dan gambar berikut ini :

Table 1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	34	35.1	35.1	35.1
Perempuan	63	64.9	64.9	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

**Gambar 2 Responden Berdasarkan jenis kelamin**

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 35.1% atau 34 responden, sedangkan jumlah responden perempuan adalah 64.9% atau 63 responden.

b. Responden Berdasarkan Semester

Responden berdasarkan semester dapat dikelompokkan menjadi 3 semester yaitu dari semester 4, 6 dan 8. Pengelompokan semester ini diambil berdasarkan data yang diisi responden terhadap angket yang telah dibagikan. Adapun jumlah responden menurut semester dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 2 Responden berdasarkan semester

Semester	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	11.3	11.3	11.3
6	45	46.4	46.4	57.7
8	41	42.3	42.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden semester empat adalah 11.3% atau 11 responden, semester enam adalah 46.4% atau 45 responden, semester delapan adalah 42.3 % atau 41 responden.

c. Responden Berdasarkan Jurusan

Responden berdasarkan fakultas dibedakan menjadi 3 jurusan yaitu manajemen keuangan, manajemen perbankan dan manajemen perbankan Syariah. Perbandingan jumlah responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 3 Responden berdasarkan jurusan

Jurusan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Manajemen Keuangan	66	68.0	68.0	68.0
Manajemen Perbankan	21	21.6	21.6	89.7
Manajemen Perbankan Syariah	10	10.3	10.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan table 3 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah reponden jurusan manajemen keuangan 68% atau 66 responden, manajemen perbankan 21.6 % atau 21 responden dan jurusan manajemen perbankan syariah 10.3 % atau 10 responden.

2. Pengukuran Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan Nitro Makassar dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm

Pada analisis hasil penelitian ini, peneliti akan menjabarkan perihal tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan Nitro Makassar dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm terdiri atas 3 (tiga) dimensi yang dijadikan sebagai

variabel dalam penelitian, adapun dimensi-dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. *Affect of service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan), yaitu kemampuan, wawasan, sikap dan keramahan pustakawan di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dimensi *Affect of service* terdiri dari 4 item pernyataan.
- b. *Personal Control* (Petunjuk & Sarana Akses) yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Dimensi *Personal Control* terdiri dari 7 item pernyataan
- c. *Information Access* (Akses Informasi) yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas. *Information Access* terdiri dari 4 item pernyataan.

Berdasarkan dimensi-dimensi di atas, maka dilakukan analisis atas item-item terkait untuk mengetahui tingkat persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*), dan harapan ideal (*desired*) berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Kemudian dari kategori tersebut akan diketahui nilai kesenjangan (*Gap*) berdasarkan rumus yang telah ditentukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan. Berikut akan dijelaskan secara rinci mengenai hasil penelitian atas hasil dari sebaran kuisioner penelitian yang telah peneliti lakukan.

a. Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan Nitro Makassar di tinjau dari *Affect of Service*.

Table 4 Kualitas layanan sirkulasi dimensi *Affect of Service*

No	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Petugas sirkulasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	6	5,3	7,16	0,7	-1,16
2	Ketanggapan (<i>Responsive ness</i>)	Petugas sirkulasi selalu siap dan tanggap saat memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi	6,37	5,74	7	0,63	-0,32
3	Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	Petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan ketika melayani saya	6,93	5,91	7,19	1,02	-0,26
4	Reliabilitas/keandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas sirkulasi melayani sesuai dengan durasi jam pelayanan	6,83	5,96	7,21	0,87	-0,38

		yang sudah ditetapkan					
Rata-rata			6,53	5,72	7,14	0,8	-0,53

1. Petugas sirkulasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya

Berdasarkan table 4 nomor 1 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kemampuan petugas sirkulasi dalam memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka bernilai 7,16, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,3, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6. Sehingga Aduquency Gap bernilai positif yaitu 0,7 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa **“Puas”** atas kemampuan pustakawan dalam memberikan perhatian kepadanya, adapun Superiority Gap bernilai negatif yaitu -1,16 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori **“Sangat Puas”** atau berada dalam batas toleransi/zone of tolerance.

2. Petugas sirkulasi selalu siap dan tanggap memberikan bantuan

Berdasarkan table 4 nomor 2 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap petugas sirkulasi selalu siap dan tanggap saat memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi

bernilai 7 tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,74, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,37. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 0,63 yang menunjukkan bahwa pemustaka

merasa “**Puas**” atas kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan, adapun *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,32 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

3. Petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan

Berdasarkan table 4 nomor 3 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan ketika melayani saya bernilai 7,19 tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,91, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,93. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 1,02 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kemampuan pustakawan dalam bersikap ramah dan sopan, adapun *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,26 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

4. Petugas sirkulasi melayani sesuai jam yang ditetapkan

Berdasarkan table 4 nomor 4 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap petugas sirkulasi melayani sesuai dengan durasi jam pelayanan yang sudah ditetapkan bernilai 7,21 tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,96, sedangkan tingkat kualitas layanan yang

dirasakan pemustaka bernilai 6,83. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 0,87 yang

menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kemampuan pustakawan dalam bersikap ramah dan sopan, adapun *Superiority Gap* bernilai

negatif yaitu -0,38 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

a. Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan Nitro Makassar di tinjau dari *Personal Control*.

Table 5 Kualitas layanan sirkulasi dimensi *Personal Control*

No	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	Kenyamanan Pemustaka (<i>Convenience</i>)	Adanya kejelasan petunjuk penggunaan layanan sirkulasi perpustakaan contohnya petunjuk menjadi anggota perpustakaan	5	5,32	7,1	-0,32	-2,1
2		Kenyamanan waktu yang dibutuhkan ketika melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi	6,3	5,46	7	0,84	-0,7
3	Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	Susunan koleksi di rak memudahkan saya untuk menemukan	7,19	5,62	7,24	1,57	-0,74

		koleksi yang saya butuhkan					
4		Kemudahan saya dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi	6,95	5,96	7,35	0,99	-0,4
5	Peralatan (<i>Equipment</i>)	Jumlah komputer dalam menemukan informasi sudah cukup	5,19	5,62	7	-0,43	-1,81
6		Ketersediaan fasilitas wifi membantu saya penelusuran informasi	6,29	5	7,11	1,29	-0,82
7	Kepercayaan Diri (<i>Self Reliance</i>)	Saya mampu untuk mencari sendiri koleksi yang saya butuhkan pada jajaran rak	6,4	5,51	7,26	0,89	0,86
Rata-rata			6,09	5,49	7,15	0,59	-1,06

1. Kejelasan petunjuk penggunaan layanan sirkulasi

Berdasarkan table 5 nomor 1 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap adanya kejelasan petunjuk penggunaan layanan sirkulasi di perpustakaan bernilai 7,1, tingkat harapan

minimum yang diterima bernilai 5,32, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 5. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai negatif yaitu -0,32 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atas layanan petunjuk penggunaan sirkulasi di perpustakaan, sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -2,1 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

2. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan ketika melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku.

Berdasarkan table 4 nomor 2 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kenyamanan waktu yang dibutuhkan ketika melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi bernilai 7, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,46, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,3. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 0,84 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kenyamanan waktu yang dibutuhkan Ketika melakukan proses layanan sirkulasi. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,7 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

3. Susunan koleksi di rak

Berdasarkan table 4 nomor 3 diatas menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kemudahan mencari susunan koleksi bernilai 7,24, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai

5,62, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 7,19. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 1,57 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” kemudahan mencari susunan koleksi koleksi. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,74 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

4. Kemudahan menjadi anggota perpustakaan

Berdasarkan table 5 nomor 4 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi bernilai 7,35, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,96, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,95. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 0,99 yang menunjukkan bahwa pemustaka “**Puas**” dengan kemudahan melakukan pendaftaran anggota. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,4 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

5. Jumlah komputer dalam penelusuran informasi

Berdasarkan table 5 nomor 5 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap jumlah komputer dalam penelusuran informasi bernilai 7, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,62, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 5,19. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu -0,43 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas dengan jumlah computer yang disediakan perpustakaan

dalam menelusuri informasi. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,81 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*..

6. Ketersediaan fasilitas wifi

Berdasarkan table 5 nomor 6 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap ketersediaan fasilitas wifi dalam penelusuran informasi bernilai 7,11, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 5. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu -1,29 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” ketersediaan fasilitas wifi dalam penelusuran informasi. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,82 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

7. Kemampuan mencari koleksi pada jajaran rak

Berdasarkan table 5 nomor 7 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kemampuan mencari koleksi di rak bernilai 7,26, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,51, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,4. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 0,89 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kemampuan pemustaka dalam mencari sendiri koleksi jajaran di rak. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu 0,86 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

b. Kualitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Binis dan Keuangan

Nitro Makassar di tinjau dari *Information Access*.

Table 6 Kualitas layanan sirkulasi dimensi *Information Access*

No	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	Cakupan informasi (Scope)	Ketersediaan koleksi (buku, jurnal,majalah, buku referensi) sesuai dengan kebutuhan saya	5,3	5,73	7,41	-0,43	-2,11
2		Tersedianya koleksi-koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan saya	5,15	5,92	7,51	-0,77	-2,36
3	Kecepatan waktu akses (Timelines)	Kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi	6,62	5,38	7,39	1,28	-0,77
4		Kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC.	7,31	6,22	7,7	1,09	-0,39
Rata-rata			6,09	5,9	7,5	0,19	-1,4

1. Ketersediaan koleksi

Berdasarkan table 6 nomor 1 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap ketersediaan koleksi (buku, jurnal, majalah, buku referensi) bernilai 7,41, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,73, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 5,3. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu -0,43 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas terhadap ketersediaan koleksi (buku, jurnal, majalah, buku referensi). Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -2,11 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

2. Ketersediaan koleksi terbaru

Berdasarkan table 6 nomor 2 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap tersedianya koleksi-koleksi terbaru bernilai 7,51, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 5,92, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 5,15. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu -0,77 yang menunjukkan bahwa pemustaka belum puas atas layanan koleksi terbaru. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -2,36 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

3. Kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku.

Berdasarkan table 6 nomor 3 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku bernilai 7,39, tingkat harapan

minimum yang diterima bernilai 5,38, sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 6,62. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 1,28 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,77 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

4. Kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC.

Berdasarkan table 6 nomor 4 menunjukkan bahwa tingkat harapan ideal pemustaka atas layanan yang diinginkan terhadap kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC bernilai 7,7, tingkat harapan minimum yang diterima bernilai 6,22 sedangkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pemustaka bernilai 7,31. Sehingga *Aduquency Gap* bernilai positif yaitu 1,09 yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC. Sedangkan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,39 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

B. Pembahasan

Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari ServQUAL+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQUAL+™ merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan

perpustakaan. LibQUAL+™ dapat mengidentifikasi kekuatan (strengths) dan kelemahan (weakness) yang dilihat dari pandangan pemustaka. Melalui metode LibQUAL+™, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013:187). Berdasarkan teori tersebut maka Perpustakaan IBK Nitro Makassar sebagai pusat ilmu pengetahuan khususnya penyedia jasa informasi dan layanan kepada pemustaka yaitu mahasiswa(i) IBK Nitro Makassar, tentunya memerlukan alat identifikasi atas kekuatan dan kelemahan terhadap kualitas layanan yang telah diberikan kepada pemustaka. Sehingga perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka agar terciptanya rasa puas atas layanan yang diterima oleh para pemustaka.

Pada bagian pembahasan ini, peneliti akan menjabarkan tingkat kualitas layanan sirkulasi perpustakaan IBK Nitro Makassar Jakarta berdasarkan penilaian pemustaka, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar ditinjau dari kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*)

Berdasarkan table 4 dari hasil penelitian menunjukkan penjelasan mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar berdasarkan dimensi *Affect of Service* yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka yaitu 6,53, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,14, dan harapan

minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,72. Sedangkan Nilai Adequacy Gap bernilai positif yaitu 0,8 menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service*, perpustakaan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa “**Puas**” atas layanan yang telah diterima dan Superiority Gap bernilai negatif yaitu -0,53 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Affect of Service* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*.

Kepuasan pemustaka pada dimensi *Affect of Service* dapat dilihat dari aspek-aspek meliputi *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan pustakawan), *assurance* (jaminan atau wawasan), dan *reliability* (kemampuan dalam memberikan harapan dalam pelayanan) yang terbagi ke dalam 4 item pertanyaan pada kuisioner penelitian. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pemustaka Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* yaitu kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan, pemustaka merasakan kualitas layanan yang diberikan cukup memuaskan dengan nilai *Adequacy Gap* positif dan *Superiority Gap* negatif. Hal ini berarti layanan yang diberikan oleh perpustakaan mampu memenuhi harapan minimum pemustaka, akan tetapi belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh para pemustaka.

Pada butir pernyataan petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan ketika melayani saya, *Adequacy Gap* yaitu 1,22 dan *Superiority Gap* -0,63. Pernyataan tersebut mendapatkan nilai paling tinggi diantara pernyataan lainnya pada dimensi *Affect of Service*. Hal tersebut menunjukkan bahwa, pemahaman seorang

pustakawan atas perilaku ramah dan sopan yang diinginkan pemustaka sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan di Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar. Karena seyogyanya sebuah lembaga penyedia informasi yang selalu berhubungan dengan pemustaka maka sikap sopan dan ramah kepada pemustaka menjadi poin penting untuk diterapkan pustakawan, agar pandangan pemustaka terhadap perpustakaan mempunyai kesan baik ketika berkunjung ke perpustakaan. Hal ini sejalan dengan Fatmawati (2013:217-218) bahwa bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan dengan adanya sikap sopan dan ramah yang nampak maka jelas akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Dalam hal ini aspek yang paling memberikan kepuasan bagi pemustaka adalah *assurance*, yaitu keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pustakawan kepada setiap individu pemustaka.

Butir pertanyaan yang menghasilkan penilaian terendah adalah pustakawan cepat tanggap dalam memberikan bantuan atas kesulitan pemustaka dengan *Adequacy Gap* yaitu 0,63 dan *Superiority Gap* -0,32. Pemustaka menilai bahwa ketanggapan pustakawan dalam melayani dan memberikan bantuan atas kesulitan yang dialami oleh pemustaka di perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar belum mampu memberikan rasa sangat puas dan belum menghasilkan penilaian yang baik dari sudut pandang pemustaka. Hal ini dikarenakan jumlah tenaga pustakawan bidang layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar kurang, hanya satu orang pustakawan saja. Sehingga pustakawan tidak mampu untuk melayani dan memberikan bantuan kepada

pemustaka dengan cepat dan tanggap, disebabkan pustakawan tersebut harus melaksanakan tugas bidang layanan perpustakaan lainnya.

2. Kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar ditinjau dari petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*)

Berdasarkan table 5 dari hasil penelitian menunjukkan penjelasan mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar berdasarkan dimensi *Personal Control* yaitu petunjuk dan sarana akses informasi di perpustakaan dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka yaitu 6,09, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,15, dan harapan minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,49. Sedangkan Nilai Adequacy Gap bernilai positif yaitu 0,59 menunjukkan bahwa pada dimensi *Personal Control*, perpustakaan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa “Puas” atas layanan yang telah diterima dan Superiority Gap bernilai negatif yaitu -1,06 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Personal Control* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*.

Dimensi *Personal Control* merupakan petunjuk dan sarana akses informasi di perpustakaan, pada dimensi *Personal Control* meliputi enam aspek pengukuran, yaitu *convenience* (Kenyamanan Pemustaka), *ease of navigation* (Kemudahan akses), *Equipment* (Peralatan) *Self Reliance* (Kepercayaan Diri)

Pada dimensi *Personal Control*, menunjukkan hasil bahwa kepuasan tertinggi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan Institut Bisnis dan

Keuangan Nitro Makassar, yaitu kemudahan pemustaka dalam menemukan koleksi di rak dalam penelusuran informasi dengan nilai Adequacy Gap 1,29 dan nilai *Superiority Gap* -0,74. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa “**Puas**” atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Berdasarkan item pernyataan tersebut, maka aspek yang memberikan kepuasan kepada pemustaka yaitu *ease of navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada hakikatnya, perpustakaan merupakan penyedia segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka sebagai penerima jasa perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi (Rahayu, 2015). Hal tersebut bertujuan agar bahan pustaka dan sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal, dengan didukung fasilitas seperti katalog digital OPAC yang memudahkan pencarian informasi koleksi di perpustakaan.

Pernyataan yang memperoleh penilaian terendah pada aspek *Personal Control* adalah jumlah komputer untuk penelusuran koleksi, dengan nilai Adequacy Gap -0,43 dan nilai *superiority gap* -1,81. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa tidak puas atas layanan yang diberikan. Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar hanya memiliki dua fasilitas komputer diperuntukkan sebagai alat penelusuran koleksi perpustakaan. Namun yang berfungsi cuman satu computer, jumlah fasilitas komputer penelusuran yang tersedia dinilai kurang mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dalam melakukan penelusuran dan memakan banyak waktu untuk bergantian menggunakan komputer OPAC dengan pemustaka lainnya.

3. Kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan

Nitro Makassar ditinjau dari akses informasi (Information Access)

Berdasarkan table 6 dari hasil penelitian menunjukkan penjelasan mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar berdasarkan dimensi *Information Access* yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka yaitu 6,09, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,5, dan harapan minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,9. Sedangkan Nilai *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,19 menunjukkan bahwa pada dimensi *Information Access* perpustakaan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa “Puas” atas layanan yang telah diterima dan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,4 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Information Access* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*.

Information Access yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas, pada dimensi *Information Access* meliputi dua aspek pengukuran, yaitu scope (ketersediaan koleksi) dan timeliness (kecepatan akses informasi). Pada dimensi *Information Access*, pernyataan yang memperoleh nilai tertinggi adalah aspek *timelines* yaitu kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi dengan *Adequacy Gap* bernilai 1,28 dan nilai *Superiority Gap* bernilai -0,77. Menurut Lasa dalam Irvan Mulyadi (2013 : 167) Salah satu syarat layanan sirkulasi yang baik adalah mekanisme kerjanya harus dilakukan secara teratur, cepat dan tepat sebab

Kondisi waktu yang dibutuhkan sewaktu pemustaka melakukan pengembalian dan peminjaman buku akan mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan itu sendiri sehingga Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar telah menerapkan sistem otomasi perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka dan dalam mengakses informasi perpustakaan menyediakan layanan OPAC untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi yang diinginkan dan relevan. Sedangkan pernyataan yang memperoleh penilaian terendah pada dimensi ini terdapat pada aspek scope dengan item pernyataan ketersediaan koleksi (buku, jurnal, majalah, buku referensi) sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan *Adequacy Gap* bernilai -0,43 dan nilai *Superiority Gap* bernilai -2,11. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa belum puas atas layanan yang diberikan. Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar telah berupaya mengadakan fasilitas koleksi bahan pustaka, namun ketersediaan koleksi masih dianggap belum memuaskan pemustaka, disebabkan jumlah pengunjung di perpustakaan tak sebanding dengan jumlah koleksi yang ada sehingga ini yang menjadi tugas pengelola perpustakaan untuk menambah koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dimensi *Affect of Service* yaitu kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan, *Affect of Service* dapat dilihat dari aspek-aspek meliputi *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan pustakawan), *assurance* (jaminan atau wawasan), dan *reliability* (kemampuan dalam memberikan harapan dalam pelayanan) Adapun nilai tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada dimensi ini yaitu 6,53, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,14, dan harapan minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,72. Sedangkan Nilai Adequacy Gap bernilai positif yaitu 0,8 menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service*, perpustakaan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa “**Puas**” atas layanan yang telah diterima dan Superiority Gap bernilai negatif yaitu -0,53 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Affect of Service* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*. Pada dimensi ini nilai aspek layanan yang paling tinggi yaitu petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan ketika melayani pemustaka (*assurance*)
2. Dimensi *Personal Control* merupakan petunjuk dan sarana akses informasi di perpustakaan, pada dimensi *Personal Control* meliputi enam aspek pengukuran, yaitu *convenience* (Kenyamanan Pemustaka), *ease of*

navigation (Kemudahan akses), *Equipment* (Peralatan) *Self Reliance* (Kepercayaan Diri). Adapun nilai tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka yaitu 7,19, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,15, dan harapan minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,49. Sedangkan Nilai *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 1,57 menunjukkan bahwa pada dimensi *Personal Control*, perpustakaan telah memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa **“Puas”** atas layanan yang telah diterima dan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,06 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Personal Control* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*. Pada dimensi ini nilai aspek yang paling tinggi adalah susunan koleksi di rak memudahkan pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan (*ease of navigation*)

3. *Information Access* yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas, pada dimensi *Information Access* meliputi dua aspek pengukuran, yaitu *scope* (ketersediaan koleksi) dan *timeliness* (kecepatan akses informasi), Adapun tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka yaitu 6,09, sedangkan harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diinginkan yaitu 7,5, dan harapan minimum terhadap layanan yang dapat diterima yaitu 5,9. Sedangkan Nilai *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,19 menunjukkan bahwa pada dimensi *Information Access* perpustakaan telah memberikan pelayanan pelayanan kepada pemustaka sehingga merasa **“Puas”** atas layanan yang telah

diterima dan *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,4 yang mengindikasikan bahwa dimensi *Information Access* belum masuk dalam kategori “Sangat Puas” atau berada pada batas *zone of tolerance*.. Pada dimensi ini nilai aspek yang paling tinggi adalah kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC (*Information Access*)

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan demi kemajuan perpustakaan khususnya dalam mengelola kualitas layanan sirkulasi adalah sebagai berikut :

1. Pustakawan perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar diharapkan lebih tanggap dan cepat dalam membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan mencari informasi yang dibutuhkan
2. Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar diharapkan menambah jumlah komputer dalam penelusuran informasi OPAC agar sistem temu balik informasi maupun layanan sirkulasi di perpustakaan lebih efisien.
3. Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar diharapkan untuk meningkatkan kualitas ketersediaan koleksinya agar pemustaka tidak merasakan kesulitan ketika membutuhkan koleksi yang diinginkan.
4. Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar diharapkan menyediakan layanan informasi berupa petunjuk bagi pemustaka terkait alur pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian koleksi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Islami, D. W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan metode Libqual+TM. *Jurnal Edulib Universitas Pendidikan Indonesia*, 6.
- Alisa, D. N. (2017). Penggunaan Metode Libqual+Tm untuk Mengukur Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Informasi dan Kearsipan Universitas Negeri Padang*, 5.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: Rineka Cipta .
- Damopolii, M. (2013). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Makassar: Alauddin University Press.
- Dwiyantor. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Libqual+TM Universitas Amikom Yogyakarta. *Jurnal Al-kuttab*, 5.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke Libqual+Tm*. Jakarta: Cv Sagung Seto.
- Fatmawati, E. (2016). Kebutuhan Informasi Pemustaka dalam Teori dan Praktek. *Jurnal Universitas Sanata Dharma*, 8.
- Ginting, R. (2019). Referensi dalam Membantu Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perguruan Tinggi. *Pustakaloka : Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, XI, 2-3.
- Himayah. (2013). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Artikel Jurnal Khizanah Al Hikma*, 9 (1) :2.

- Ibrahim, A. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu.
- Lisda Rahayu, R. A. (2013). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mathar, M. Q. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Mulyadi, I. (2013). *Dasar-dasar Kepustakawanan*. Makassar: Alauddin Press University.
- NS, S. (2006). *Manajemen Perpustakaan ; Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Purwono, P. d. (n.d.). Sikap Pemakai Terhadap Peyanan Sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM. *Jurnal Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, IV*.
- Rahayu, L. (2015). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2014). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rausyan Fikri, Y. Y. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Peprustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, III*, 671-680.
- RI, D. A. (2009). *Al-Quran dan Terjemahan*. Surakarta: Pustaka Al Hanan.
- RI, P. N. (2009). *Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007*. Jakarta: Tamita Utama.
- Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Shihab, M. Q. (2009). *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

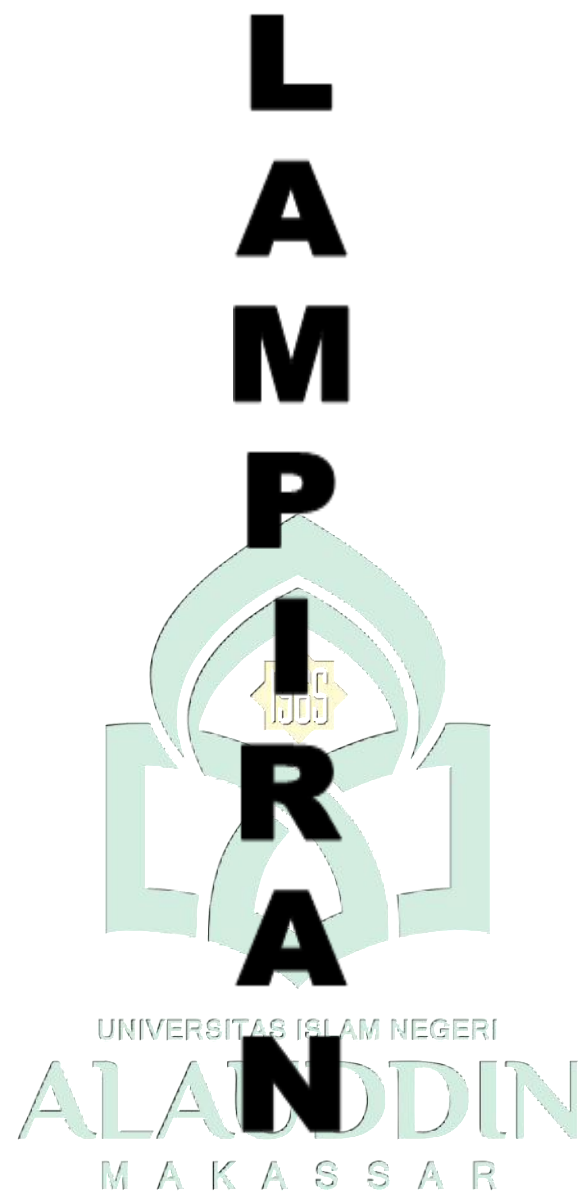
Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis untuk Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sutarno. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV Sagung Seto.

Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar Ruz Media.

Tjiptono. (1999). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher .





PEDOMAN KUISIONER PENELITIAN

No. Responden :
Tanggal Pengisian :

Kepada Yth,

Pemustaka Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Dengan judul penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar Dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™”. Metode Libqual merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan maka sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi mengisi kuisisioner penelitian berikut ini.

Seluruh jawaban pada kuisisioner penelitian ini dianggap benar dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Identitas dan jawaban responden akan dijamin kerahasiaannya. Hasil dari jawaban yang Saudara/i berikan, akan dijadikan bahan usulan penyempurnaan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar yang diharapkan akan memenuhi kebutuhan Saudara/i.

Atas partisipasi, kerjasama, dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Identitas Responden:

Nama : *(boleh tidak diisi)*

Jenis kelamin : L / P (*lingkari salah satu*)

Semester :

Jurusan :

Petunjuk Pengisian:

1. Diharapkan kesediaan Saudara/i memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner ini dengan benar.

2. Silahkan menjawab semua pertanyaan dengan memberikan **tanda silang (X)** pada salah satu angka dalam kolom yang tersedia. Dengan angka 1 adalah terendah, 9 adalah tertinggi, lebih jelasnya skor penilaian sebagai berikut:

- Skala 1-3 : Tidak Puas (rendah)
- Skala 4-6 : Puas (sedang)
- Skala 7-9 : Sangat Puas (tinggi)

3. Terdapat 2 (dua) bagian dalam kuisioner ini, yaitu:

Bagian I : Persepsi (*Perseived*). Penilaian Saudara/i atas kualitas layanan yang diterima dan rasakan di perpustakaan.

Bagian II : Kolom (I) Harapan Minimum (*Minimum*). Penilaian Saudara/i atas layanan minimum di perpustakaan.

Kolom (II) **Harapan Ideal (*Desired*)**. Penilaian Saudara/i atas harapan ideal yang diinginkan ada di perpustakaan.

Bagian I

Persepsi Saudara/i terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan

Variabel	N o	Pertanyaan	Saya merasa bahwa layanan yang diterima								
			Tidak puas			Puas			Sangat Puas		
Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan)											
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	1	Petugas sirkulasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ketanggapan (<i>Responsive ness</i>)	2	Petugas sirkulasi selalu siap dan tanggap saat memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	3	Petugas sirkulasi bersikap ramah dan sopan ketika melayani saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Reliabilitas/keandalan (<i>Reliability</i>)	4	Petugas sirkulasi melayani sesuai dengan durasi jam pelayanan yang sudah ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Personal Control (Kemudahan akses informasi)											
Convenience (Kenyamanan Pemustaka)	5	Adanya kejelasan petunjuk penggunaan layanan sirkulasi di perpustakaan contohnya petunjuk menjadi anggota perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	6	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan ketika melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	7	Susunan koleksi di rak memudahkan saya untuk menemukan koleksi yang saya butuhkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	8	Kemudahan saya dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Peralatan (Equipment)	9	Jumlah komputer dalam menemukan informasi sudah cukup	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	10	Ketersediaan fasilitas wifi membantu saya penelusuran informasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kepercayaan Diri (Self Reliance)	11	Saya mampu untuk mencari sendiri koleksi yang saya butuhkan pada jajaran rak	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Information Control (kualitas informasi)											
Cakupan informasi (Scope)	12	Ketersediaan koleksi (buku, jurnal, majalah, buku referensi) sesuai dengan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	13	Tersedianya koleksi-koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kecepatan waktu akses (Timelines)	14	Kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	15	Kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Bagian II

Harapan Saudara/i terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan

Variabel	N O	Pelayanan Perpustakaan yang Saya Harapkan	Harapan Minimum									Harapan Ideal								
			Tidak Puas	Puas			Sang at Puas			Tidak Puas	Puas			Sanga t Puas						
Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan)																				
Kepedulian (Emphaty)	1	Petugas sirkulasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ketanggapan (Responsiv e ness)	2	Petugas sirkulasi selalu siap dan tanggap saat memberikan bantuan kepada pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Kepercayaan Diri (Self Reliance)	1 1	Saya mampu untuk mencari sendiri koleksi yang saya butuhkan pada jajaran rak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Library as Place (sarana dan prasarana perpustakaan)																					
Bukti Fisik (Tangibles)	1 2	Ketersediaan koleksi (buku, jurnal, majalah, buku referensi) sesuai dengan kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ruang yang Bermanfaat	1 3	Tersedianya koleksi-koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan saya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Berbagai Makna	1 4	Kelancaran dalam melakukan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan buku di layanan sirkulasi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Tempat Belajar Yang Nyaman (Refuge)	1 5	Kecepatan dalam mencari koleksi melalui OPAC.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
 MAKASSAR

Terima kasih

**Semoga
Bermanfaat**

Layanan Sirkulasi



Bi Corner



Meja Baca



Layanan Referensi



Proses Pengisian dan Pembagian Kuisisioner Penelitian

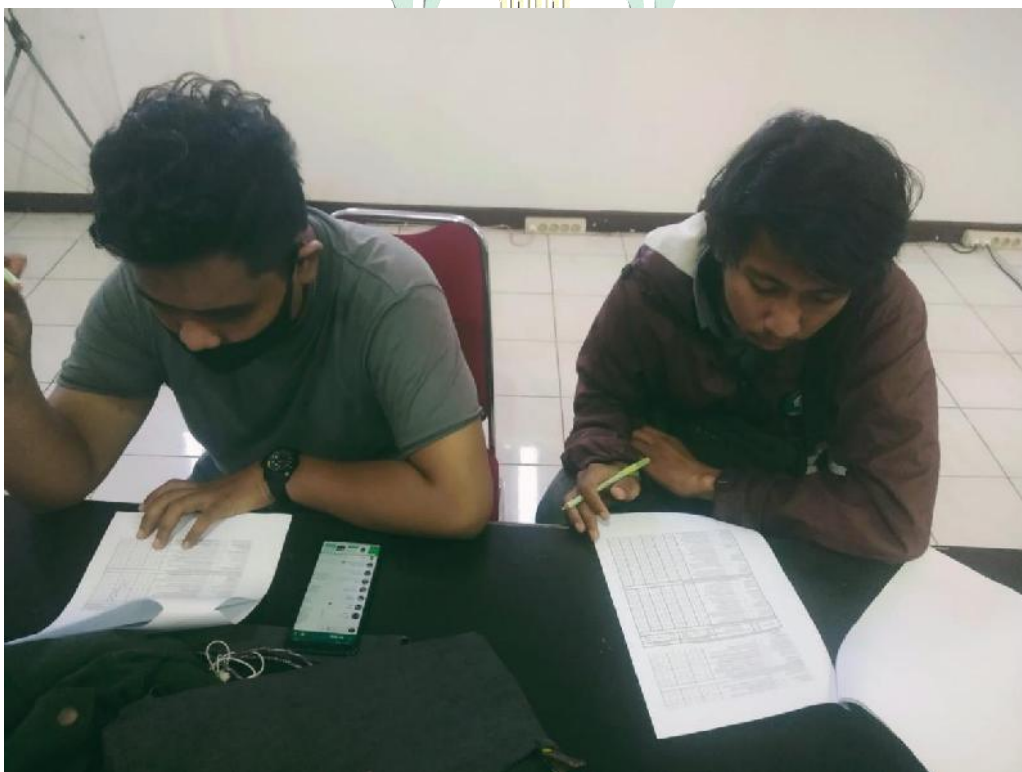
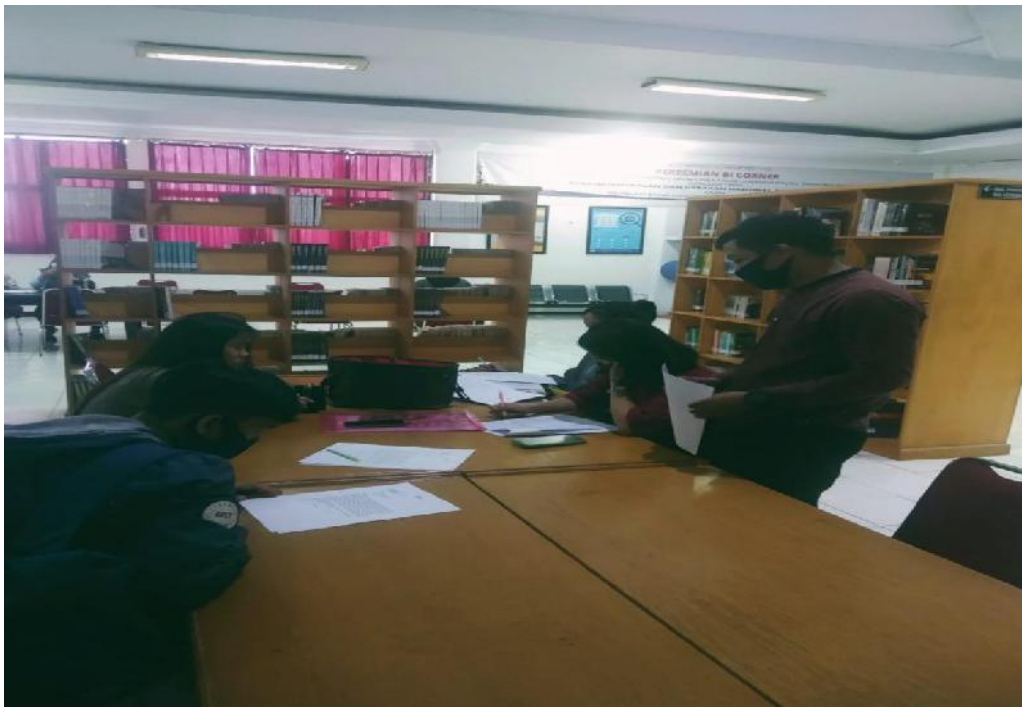






Foto Bersama dengan Kepala Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro



KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nomor : B-475/ A.I.1/ TL.00/SK/SP/05/2020

TENTANG

PANITIA PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI TAHUN 2020

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 17 Maret 2020 perihal : Ujian Seminar Proposal Skripsi **a.n. MUH. TAQWA NIM. 40400116003 Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi: **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT BISNIS DAN KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM**
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Seminar Proposal Skripsi;
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Kalender Akademik Tahun 2019/2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
Pertama : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Seminar Proposal Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :
Ketua : Dr. Firdaus, M.Ag.
Sekretaris/Moderator : Marni, S.IP., M.IP.
Pembimbing I : Touku Umar, S.Hum., M.IP.
Pembimbing II : Ramadanti, S.IP., M.Hum.
Penguji I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
Penguji II : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.
Pelaksana/Anggota : Drs. Ansar Bureda
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Seminar Proposal Skripsi
- Ketiga** : Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : **Selasa, 12 Mei 2020, Via Aplikasi Daring/Online (Whatsapp).**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa
Pada tanggal : 5 Mei 2020
Dekan,

Dr. Hassan Haddade, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19750505 200112 1 001



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 5441/S.01/PTSP/2020
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Ketua Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : 1364/A.I.1/TL.01/08/2020 tanggal 27 Agustus 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUH. TAQWA
 Nomor Pokok : 40400116003
 Program Studi : Ilmu Perpustakaan
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 63, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT BISNIS DAN KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 September s/d 02 Oktober 2020**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.
 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**,
 Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 02 September 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si
 Pangkat : Pembina Tk.I
 Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth
 1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal*.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

Nomor : 1364/A.I.1/TL.01/08/2020
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : **Permintaan Izin Penelitian
Untuk Menyusun Skripsi**

Gowa, 27 Agustus 2020

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Up. Kepala UPT P2T, BKPM D Prov. Sul-Sel
di - Makassar

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama	: MUH. TAQWA
Nomor Induk	: 40400116003
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan	: Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	: Jl. Tamangapa Raya, Rerumahan Madani Land Blok A No.11
HP	: 085241755456

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT
BISNIS KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL+TM**

dengan Dosen Pembimbing : **1. Touku Umar, S.Hum., M.I.P.**
2. Ramadayanti, S.I.P., M.Hum.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Bisnis Keuangan Nitro Makassar dari tanggal **26 Agustus 2020 s/d tanggal 18 September 2020.**

Demikian harapan kami dan terima kasih.

Wassalam



Dr. Hasvin Haddade, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197505052001121001

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR
Nomor : B-885/A.I.1/TL.00/SK/UK/09/2020
TENTANG
DEWAN PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF
TAHUN 2020

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 2 September 2020 perihal : Ujian Komprehensif a.n. :
MUH. TAQWA NIM. 40400116003 Jurusan Ilmu Perpustakaan
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan Untuk Menempuh Ujian Komprehensif.
b. Bahwa Untuk Maksud Tersebut pada poin (a) di Atas, Maka Perlu Membentuk Dewan Penguji Komprehensif.
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai Dewan penguji Ujian Komprehensif.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan,
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Manandatangani Surat Keputusan;
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 202.B Tahun 2019 tentang Kalender Akademik Tahun 2019/2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
Pertama : Membentuk Dewan Penguji Ujian Komprehensif dengan komposisi sebagai berikut :
- | | |
|-----------------------------------|--|
| Penanggung Jawab | : Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) |
| Ketua | : Irvan Mulyadi, S.Ag., S.S., MA. |
| Sekretaris | : Touku Umar, S.Hum., M.I.P. |
| Pelaksana | : Isnawati Azis, SE. |
| Penguji | : |
| MK. Dirasah Islamiyah | : Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag. |
| MK. Manajemen & Dasar | : Irvan Mulyadi, S.Ag., S.S., MA. |
| Organisasi Perpustakaan | : |
| MK. Dasar-dasar Organisasi | : Dr. Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. |
| Informasi | : |
- Kedua** : Tugas Dewan Penguji Adalah Melaksanakan Ujian Komprehensif terhadap Mahasiswa tersebut sampai Lulus Sesuai dengan Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku;
- Ketiga** : Ujian Komprehensif tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Rabu, 9 September 2020.**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.



Dr. Hasyim Haddade, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19750505 200112 1 001

: Gowa
: 2 September 2020

**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nomor : B-1424/A.I.1/TL.00/SK/UM/12/2020

**TENTANG
PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI
TAHUN 2020**

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

- Membaca** : Surat Permohonan tanggal 17 Desember 2020 perihal : Ujian Munaqasyah Skripsi a.n. **MUH. TAQWA NIM. 40400116003 Jurusan Ilmu Perpustakaan** dengan judul skripsi : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT BISNIS DAN KEUANGAN NITRO MAKASSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
3. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
4. Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
5. Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 266 D Tahun 2019 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar.
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 527 Tahun 2020 tentang Kalender Akademik Tahun 2020/2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
Pertama : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :
Ketua : Dr. Firdaus, M.Ag.
Sekretaris/Moderator : Marni, S.IP., M.IP.
Pembimbing I : Touku Umar, S.Hum., M.IP.
Pembimbing II : Ramadanti, S.IP., M.Hum.
Penguji I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
Penguji II : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.
Pelaksana : Isnawati Azis, S.E.
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi
Ketiga : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Rabu, 23 Desember 2020, Jam 09.00–10.30 Wita, Via Daring (Whatsapp/Zoom).**
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Gowa
Pada tanggal : 17 Desember 2020
Dekan

DR. Firdaus, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197505012001121001

RIWAYAT HIDUP



Muh. Taqwa Lahir pada tanggal 15 November 1997 di Belopa, Kab. Luwu Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan **Irwanto** dan **Hasnawiah**. Penulis mulai bersekolah di SD Negeri 229 Lamunre pada tahun 2004.

Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Belopa pada tahun 2010. Setelah itu, melanjutkan Pendidikan ke SMA Negeri 1 Belopa dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan studi kesarjanaan di jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R